



# Carta de Trato Digno

**Respetados Ciudadanos y usuarios** de los servicios de la E.S.E. HOSPITAL LOCAL CARTAGENA DE INDIAS:

La ESE HLCI, a través de sus funcionarios, reconoce y garantiza los derechos constitucionales y legales de todos sus usuarios. En consecuencia, expide y divulga la presente “carta de trato digno al usuario” en la que asegura que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente, igualmente busca garantizarles a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad.

**Les invitamos a conocer sus derechos y deberes,** así como los canales que tenemos dispuestos para atenderle



# Derechos de los Usuarios

- 01.** Acceder a los servicios de salud sin que se le impongan trámites administrativos adicionales a los de la ley.
- 02.** Que se le autoricen y presten los servicios incluidos en el Plan de Beneficios de manera oportuna, e incluso recibir servicios no incluidos si los requiere.
- 03.** Recibir por escrito las razones por las cuales se le niega un servicio de salud.
- 04.** Ser atendido de manera inmediata en caso de urgencia, sin que se le exijan documentos o dinero.
- 05.** Recibir un trato digno sin discriminación alguna.
- 06.** Recibir servicios en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
- 07.** Ser orientado respecto a la entidad que debe prestarle los servicios de salud requeridos.
- 08.** Obtener información clara y oportuna sobre su estado de salud, servicios a recibir y riesgos del tratamiento.
- 09.** Recibir una segunda opinión médica si lo desea y que su asegurador valore dicho concepto.
- 10.** Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.
- 11.** Ser informado sobre los costos de su atención en salud.
- 12.** Que se mantenga estricta confidencialidad de su información clínica.

# Derechos de los Usuarios

- 13.** Aceptar o rechazar cualquier tratamiento, asegurando que su opinión sea tenida en cuenta y respetada.
- 14.** Recibir la mejor asistencia médica disponible durante todo el proceso de la enfermedad. incluidos si los requiere.
- 15.** Recibir servicios continuos, integrales y sin interrupción.
- 16.** Que los menores de 18 años sean atendidos con prioridad.
- 17.** Elegir libremente el asegurador, la IPS y el profesional de la salud dentro de la red disponible.
- 18.** Recibir información sobre cómo y dónde presentar quejas o reclamos.
- 19.** Ser incluido en estudios de investigación científica sólo si lo autoriza previamente.





## Deberes de Los Usuarios

- 01.** Cuidar su salud, la de su familia y su comunidad.
- 02.** Cumplir responsablemente con las recomendaciones de los profesionales de salud.
- 03.** Actuar de manera solidaria ante situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
- 04.** Cumplir las normas y actuar de buena fe frente al sistema de salud.
- 05.** Brindar la información requerida para la atención médica y contribuir a los gastos según su capacidad económica.
- 06.** Respetar al personal de salud y cuidar las instalaciones donde se prestan los servicios.

## Canales de Atención

Respetados usuarios, los invitamos a utilizar los diversos canales dispuestos por la E.S.E. HOSPITAL LOCAL CARTAGENA DE INDIAS para **brindarles servicios en forma ágil, oportuna, eficiente y pertinente.**

### Canal Presencial

En nuestras oficinas

 Sede administrativa ubicada en la ciudad de Cartagena, **Centro Comercial Plaza Bocagrande Piso No. 10**

 **Pie de la popa** calle nueva del toril calle 33 # 22-54

**Horarios de atención al usuario**  
lunes a jueves de 7:00 AM - 12:00PM  
y de 1:00 PM a 5:00 PM.

Viernes de 7:00 AM -12:00PM  
y de 1:00 PM a 4:00 PM

### Canal Virtual

 [www.esecartagenadeindias.gov.co](http://www.esecartagenadeindias.gov.co)  
Ventanilla única de trámites.

 **Ese Cartagena de Indias**

  **@esecartagena**

### Canal Telefónico

-  A través de la línea fija **(605) 6505898**
-  Call center **(605) 6517070**
-  Línea de celular y WhatsApp **3183534288**
-  Línea Gratuita Nacional **018000954525**

**Horarios de atención al usuario**  
lunes a jueves de 7:00 AM - 12:00PM  
y de 1:00 PM a 5:00 PM.

Viernes de 7:00 AM -12:00PM  
y de 1:00 PM a 4:00 PM

### Canal Escrito

 Sede administrativa en la ciudad de Cartagena, Centro Comercial Plaza Bocagrande Piso No. 10

 [atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co](mailto:atencionusuario@adm.esecartagenadeindias.gov.co),

 **Formulario de PQRSDF** disponible en nuestra página web en el siguiente enlace: <https://esecartagenadeindias.gov.co/pqrsd/>

 **Buzones de sugerencias** ubicados en los diferentes centros de atención de la ESE Hospital Local Cartagena de Indias.

